

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kinerja PT. Taspen (Persero) dalam meningkatkan pelayanan informasi program pensiun pada PNS Kota Pekanbaru telah melakukan berbagai pelayanan yang terbaik karna telah mencakup empat aspek dari kinerja yaitu kualitas yang dihasilkan, kuantitas yang dihasilkan, waktu kerja, dan kerjasama.

Adapun pelayanan informasi program pensiun pada PNS dilihat dari:

- a) Kualitas yang dihasilkan PT.Taspen telah memenuhi kriteria kinerja dalam memberikan pelayanan informasi. Hal ini terlihat dari karyawan dalam menjalankan tugasnya, adanya usaha meminimalisir kesalahan yang terjadi, disiplin dalam bekerja, karyawan siap menanggapi keluhan dan ketepatan dalam bertugas sesuai dengan standar pelayanan 5T yaitu Tepat orang, tepat waktu, Tepat jumlah, Tepat tempat dan Tepat administrasi.
- b) Kuantitas yang dihasilkan PT. Taspen telah memenuhi kriteria kinerja dilihat dari kuantitas jumlah produk atau jasa yang dihasilkan dalam memberikan pelayanan informasi kepada para peserta Taspen sehingga para peserta taspen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen baik itu dari segi pelayanan informasi yang diperoleh melalui *website*, media cetak, radio dan melalui mitra kantor bayar maupun dari segi tempat memilikiruangan yang nyaman dan bersih.
- c) Memiliki waktu kerja yang efektif.

- d) Kerjasama antar rekan kerja menerangkan bagaimana individu membantu atau menghambat rekan kerjanya, PT. Taspen telah melakukan morning briefing setiap pagi, olahraga sekali seminggu pada hari jumat, dan bimbingan umum yang diadakan sekali sebulan untuk membangun relasi yang baik antar karyawan PT. Taspen. PT. Taspen juga mengutus beberapa karyawan mengikuti kegiatan untuk meningkatkan pendidikan tentang kompetensi masing-masing karyawan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat bagi PT. Taspen (Persero) Pekanbaru mengenai pelayanan informasi yang diberikan kepada peserta Taspen. Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pelayanan informasi yang ada di PT Taspen bisa tetap terjaga prestasinya dalam memberikan pelayanan kepada para peserta Taspen.
2. Bisa memberikan pengetahuan kepada peserta Taspen tentang pelayanan informasi yang ada di PT. Taspen.
3. Agar selalu bisa berkomitmen dan konsisten terhadap visi dan misi Taspen agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai.